



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	21
ข้อมูลพื้นฐาน	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
กรอบแนวคิดการวิจัย	70
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร	71
กลุ่มตัวอย่าง	71
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	75



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	76
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	87
งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	97
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	107
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผล	120
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	121
บรรณานุกรม	124
ภาคผนวก	129
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	130
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	131
ผลสรุปค่า IOC แบบสอบถามความพึงพอใจ	149
ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	161
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	163



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	77
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	78
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมรายด้าน	81
4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	82
4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	83
4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	84
4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	85
4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	87
4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	88
4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวมรายด้าน	91
4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ	92
4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	93
4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	94
4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	95
4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	97
4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านการศึกษาของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	98
4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมรายด้าน	101
4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษาของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	102
4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านการศึกษาของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	103



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	104
4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	105
4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	107
4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	108
4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมรายด้าน	111
4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	112
4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	113
4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	114
4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	115
4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	117
4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี	119



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์กรบริหารส่วนตำบลบางเลน	25
ภาพที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน	26
ภาพที่ 3 วัดรางสะแกสูง	29
ภาพที่ 4 วัดทองประดิษฐ์	30
ภาพที่ 5 วัดใหม่พิบูลย์ผล	30
ภาพที่ 6 ศาลเจ้าแม่ทับทิม	30
ภาพที่ 7 กรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจ	70